



(CC2)

Comisión de Protección al Consumidor N° 2

*Cuando llega ese difícil momento*

### **Las empresas que brindan servicios funerarios están obligadas a entregar un presupuesto detallado y cumplir con lo ofrecido en el contrato**

- ✓ **Ante la pérdida de un ser querido, los deudos son vulnerables y pueden firmar contratos sin revisarlos y ser víctimas de desagradables sorpresas.**

La pérdida de un ser querido siempre será difícil y generará tristeza. Sin embargo, es importante estar preparados y tomar precauciones para que en estas circunstancias no seamos víctimas de personas inescrupulosas que, aprovechando nuestro estado de vulnerabilidad, nos engañen con la contratación de servicios funerarios que no cumplen con lo ofrecido o incluso cometan una estafa.

Es por ello que el Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, brinda útiles recomendaciones para evitar que la contratación de servicios funerarios se convierta en un problema que genere mayor preocupación en este difícil momento:

- **Pida apoyo a una persona de confianza.** Los deudos y familiares directos experimentan un estado de gran dolor y, por lo general, no revisan adecuadamente el contrato con la agencia funeraria. Por ello, se recomienda que al momento de firmarlo vayan acompañados de una persona de confianza que pueda tomar distancia y ayude a formular las preguntas necesarias, leer adecuadamente el contrato y revisar todas las cláusulas.
- **Acuda directamente a la agencia funeraria** ¿Sabía que se encuentra prohibido comercializar servicios funerarios en los hospitales o clínicas? Se recomienda acudir al local de la agencia funeraria para contratar directamente estos servicios y no dejarse engañar por personas malintencionadas que puedan hacerse pasar como representantes. La agencia funeraria debe ser formal, contar con RUC y Libro de Reclamaciones.
- **Haga todas sus consultas, no se quede con dudas.** Una vez que acuda donde el proveedor de estos servicios, realice todas las preguntas necesarias a la empresa o agencia funeraria a fin de que le explique de manera detallada sobre cuál es el servicio que se está contratando. Por ejemplo, si es una sepultura perpetua o si, por el contrario, es una sepultura temporal de corto plazo.
- **Pida el presupuesto detallado.** Muchas agencias funerarias suelen ofrecer paquetes de servicios que incluyen carroza, féretro, transporte, misa, entre otros. Sin embargo, podrían omitir brindarle información detallada como, por ejemplo, si el servicio de transporte comprende una distancia predeterminada, si la misa se va a desarrollar en el velatorio o en el camposanto, o en ambos, entre otros.

---

#### **Misión del Indecopi**

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
**prensa@indecopi.gob.pe**  
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radió  
Indecopi  
www.indecopi.gob.pe/radio



(CC2)

Comisión de Protección al Consumidor N° 2

Por eso, es importante contar con el presupuesto detallado del servicio a ser contratado, a fin de conocer si este comprende totalmente todo lo ofrecido; puesto que, al final, nos pueden terminar cobrando montos extra.

- **Todo debe quedar por escrito.** No se quede únicamente con lo que le dice el vendedor. Es importante que la información ofrecida por la agencia funeraria quede registrada en los términos del contrato que se suscriba. Es decir, si verbalmente nos ofrecen un sepelio de lujo, con ataúd de metal importado, carroza último modelo y ocho (08) cargadores, esto debe estar por escrito en el contrato.

Una vez que cuente con el contrato, lea con detenimiento cada una de las cláusulas del mismo, realizando todas las preguntas que le vengán a la mente a fin de conocer exactamente cuál es el servicio que está adquiriendo.

- **Compare precios y opciones.** Visite varias agencias funerarias y compare opciones, no se quede con una sola. Sepa usted que el precio de este servicio es fijado por la oferta y demanda, por lo que, luego de desglosar gasto por gasto el contenido de la oferta, se podrá saber qué es lo que se contrata u optar por la mejor relación calidad-precio.
- **Revise los antecedentes de la empresa.** Finalmente, para que no sea sorprendido, revise el portal 'Mira a quién le Compras' del Indecopi (<http://servicio.indecopi.gob.pe/appCPCBuscador/>), en el que comprobará si la empresa con la que piensa contratar, agencia funeraria o camposanto, ha sido sancionada anteriormente por infracciones a los derechos de los consumidores.

Si tuviera una consulta adicional o reclamo, no dude en comunicarse con el Indecopi llamando a los siguientes números: 224-7777, 224-7800, o para provincias de manera gratuita 0800-4-4040. Asimismo, puede escribir al correo electrónico: [sacreclamo@indecopi.gob.pe](mailto:sacreclamo@indecopi.gob.pe)

Lima, 22 de febrero de 2019

---

## Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
[prensa@indecopi.gob.pe](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radió  
Indecopi

[www.indecopi.gob.pe/radio](http://www.indecopi.gob.pe/radio)